

纵横店面

——精英店长训练营

第一部分：店长的角色认知和职业素质

一、店长到底是什么

什么才是优秀的店长？如何才能成为一个让企业放心、让员工聚心、让自己成长的精英店长？首先明白店长到底是什么，正所谓理不辩不明、事不说不清！

1. 店长的角色和工作任务
2. 为什么累身累心还里外不是人？
3. 治大国如烹小鲜——店长工作精细化的“三做”原则

二、店长需要具备的职业素质

一旦成为店长，就要承担店面管理和团队打造的任务，并且带领团队一起完成上级布置的工作任务。一名优秀的店长需要具备职业化的素质，如果不具备这些基本的职业心态和素质，就很难完成领导赋予的工作。成为优秀的人才，必须先锻炼坚强的内心！

1. 精英店长的三项能力
2. 精英店长的五大核心素质

自信

执行

积极

抗压

创新

第二部分：店面管理技能提升

1. 开店前的工作

一日之计在于晨，做好开店前的准备，可以避免不必要的麻烦出现。作为店长必须明白店面的整体情况和一天的工作是什么，否则就是盲人摸象，一天一天混日子！

1. 检——电、场、人、货、物
2. 扫——全面清理
3. 清——明确店面“承载力”
4. 核——核对系统数据、一天工作任务

2. 有效晨会五字诀

会议管理是店面管理的有效工具，一个高效的会议，可以将工作明确，让店面在一天的运作当中稳健有序，让员工明确目标、精神饱满。不会布置任务、不能激励士气和干劲的店长不是好店长！

★ 统——仪表

★ 明——目标

一报、二评、三鼓励

★ 定——任务

任务、责任明确到人

★ 激——士气

激励的流程和方法

★ 反——问题

问题的反馈和解决

3. 营业中的工作

没有过程的把控，就不会出现结果，店长随时关注店面，把控店面的运营情况，一是要保证方向正确、二是要保证动作到位、三是要预防问题发生、四是要及时解决问题。我们不鼓励优秀的灭火队员，而是提倡防患于未然！

1. 巡察——店面状况

一看、二听、三摸、四正

2. 督导——店面与员工提升

问题早发现、不足早改善

OJT 的原则和方式

让安心、给打气、与支持

3. 激励——工作状态

勤指点、多鼓励

激励的原则

激励的方式

4. 应急——特殊事件处理

应急的原则

应急的两个导向

事件处理的正确流程

形成预案，防患于未然是关键

4. 闭店后的工作

做事善始善终、做好善后工作，工作日毕日清，让企业掌握准确的店面信息，便于上级统一管理。多少店面干了一天不知道干了什么！

- ★ 清理——全面清洁
- ★ 总结——销售情况和客户情况
- ★ 汇报——上报一天状况
- ★ 巡检——闭店前的检查

5. 有效夕会五字诀

当日的工作清楚明了，不将问题留到明天，对员工进行合理评价和技能提升，利用会议沟通解决问题，让员工知道做了什么、做得怎样、怎样改进、明天怎么办！

1. 总——一天工作情况
2. 评——店员表现
3. 培——问题反馈和主题培训
4. 布——布置明天工作

5. 通——店面沟通，及时解决问题

第三部分：店长必备工作技能

1. 销售目标的分解和执行

没有目标就是打乱仗、没有可执行的计划实现目标，目标就是挂在墙上的数字！多少店面走一步看一步，多少店长卖一天是一天。不是自己想办法实现目标，而是抱怨客观环境。如何让目标得以实现、如何保证销售业绩的完成，这是店长工作的重中之重！凡事，预则立、不预则废。

1. 目标制定的原则
2. 目标制定的误区
3. 行动计划的分解
4. 关键节点的选择和进程控制
5. 有效的反馈和指导
6. 坚决的奖惩

2. 促销执行

促销必须在店面落地，否则，钱白扔、事白做。如何让促销活动落地、落实，做到效果最大化，是一个店长不得不去重视的问题。否则再好的活动变了味也没有任何意义，劳命伤财！

1. 促销的目的
2. 促销计划的分解和执行
3. 过程的管控
4. 意外事件的处理原则和程序

3. 沟通能力

小沟通，大智慧。团队的管理，很大程度上依赖与团队的沟通，没有沟通就没有团队，没有沟通就会一盘散沙。沟通的能力是一名店长必须掌握的能力，而且根据不同的对象采用

不同的沟通策略更是店长需要学会的技能。

1. 到底什么是沟通
2. 沟通的误区
3. 如何与上级领导沟通
4. 如何与店员进行沟通

4. 客户管理技巧

“销售开始于成交之后”这句话到底什么意思？如何培养我们忠诚客户以及进行客户的二次开发？不要小看客户管理，这通常是公司品牌和口碑的来源，一些小动作却是店面长期赢利的有力保证之一！

1. 什么是客户管理
2. 客户档案的建立和管理
3. 售后关怀计划
4. 客户的二次开发技巧

5. 销售渠道扩展技巧

优秀店长一定记住一句话：“请进来、走出去！”传统的坐销模式流于被动，主动出击、广开思路才是长久之计！

- ★ 你的钱从哪里来？
- ★ 针对小区做什么？
- ★ 针对工程做什么？
- ★ 针对设计师做什么？

6. 销售金口才

店长本身也有一定的销售任务，并且也辅助店员进行工作，必要时能解决一般不能店员解决不了的问题。因此，必须掌握一些更高的销售口才技巧，成为店面销售的“主力干将”。

1. 什么是“销售口才”？
2. “三心”销售思维

3. 店面销售五大口才法宝

主导

迎合

垫子

打岔

制约

特别提示：本课程时间三天两夜（或者四天），为店长技能的综合课程，内容适用于全面打造精英店长的培训需求。课程采用分组演练和PK模式，一些基本技能现场演练，现场解决问题，结束后为学员提供**店长管理工具包**，方便学员课后及时总结和运用。